



Till  
Stadsdelsnämnden i Farsta  
Stockholms stad

## Hemställan om utnyttjande av den s k utmaningsrätten

I Stockholms stads policy för konkurrens och valfrihet, under rubriken Avknoppning och utmaning, står att läsa: "Vem som helst – medarbetare, enskilda eller företag – har rätt att kräva att viss verksamhet skall upphandlas. Nämnderna är skyldiga att seriöst pröva detta önskemål."

Sedan 1 oktober 2008 sköter KonsumentCentrum i Sverige AB, ett av konsumentorganisationen Sveriges Konsumenter helägt dotterbolag, konsumentvägledningen för fem stadsdelar i Stockholm. Med hänvisning till stadens policy för avknoppning och utmaning hemställer vi nu om att stadsdelsnämnden i Farsta prövar om konsumentvägledningen i er stadsdel skall upphandlas.

Vi erbjuder konsumentvägledning via e-post och telefon gällande konsumenträttslig lagstiftning, information inför köp eller råd vid reklamationer. Vi har personal med mångårig erfarenhet av konsumentvägledning som arbetar heltid med dessa frågor och vi arbetar med kontinuerlig kompetensutveckling. Vi har hög tillgänglighet, arbetar med nöjd-kund-mätningar och omvärldsbevakning. Vi kan även erbjuda förebyggande arbete. Sveriges Konsumenter arbetar för en väl fungerande marknad genom kunniga konsumenter, bland annat till stöd för en hållbar utveckling.

Vid ett utvärderingsmöte den 3 december uttryckte representanter för beställaren att de var nöjda med övergången. Sammanfattningsvis konstaterades i protokollet att "den kommunala konsumentvägledningen efter övergången befinner sig i en mycket professionell miljö".

Information om Sveriges Konsumenter och KonsumentCentrum bifogas.

Motsvarande skrivelse har tillställts samtliga stadsdelsnämnder i Stockholms stad som inte har avtal med KonsumentCentrum samt till nämnden för Serviceförvaltningen. För ytterligare information kan ni vända er till undertecknad - tel 674 43 04 alt 070-797 79 87 - eller projektledare Boa Ruthström, 070-549 22 40.

Stockholm den 6 februari 2009

Jan Bertoft  
VD KonsumentCentrum

**KonsumentCentrum**

SVERIGES KONSUMENTER • RÅD & RÖN

Box 6086, 102 32 Stockholm

TELEFON 08-508 44 220 TELEFAX 08-674 43 29

radgivning@konsumentcentrum.se

www.sverigeskonsumenter.se www.radron.se



# Konsumentvägledning genom Sveriges Konsumenter

PM 2009-01-08 Jan Bertoft

## Bakgrund

Sveriges Konsumenter är en oberoende, partipolitiskt obunden paraplyorganisation med 28 medlemsorganisationer samt enskilda medlemmar. Organisationens mål är ökad konsumentmakt och att politiker, näringsliv och myndigheter alltid ska ha konsumenternas bästa för ögonen. Sveriges Konsumenter arbetar för att konsumenter ska kunna göra medvetna val, inte minst till stöd för en hållbar utveckling. Vi arbetar med påverkan och opinionsbildning, både nationellt och internationellt. Sex prioriterade arbetsområden finns för 2009: Marknadsföring, konsumentlagstiftning, hälsa, matkvalitet, allmännyttiga tjänster samt digitala rättigheter. Sveriges Konsumenter ger ut tidningarna Råd & Rön och KonsumentMakt. Sveriges Konsumenter startade under namnet Sveriges Konsumentråd 1992. Mer information finns på [www.sverigeskonsumenter.se](http://www.sverigeskonsumenter.se).

Sveriges Konsumenter har sju anställda. En av de anställda har tidigare arbetat i två år på enheten Konsumentservice på Konsumentverket med enklare konsumentvägledning. Sveriges Konsumenter har sitt kontor på Sveavägen 90 i Stockholm och delar lokaler med dotterbolaget Råd & Rön.

Råd & Rön övertogs 2006 från Konsumentverket och drivs idag som ett helägt dotterbolag till Sveriges Konsumenter. Tidningen är inriktad på tester och konsumentråd, är annonsfri och har 95 000 prenumeranter samt en välbesökt webbplats, [www.radron.se](http://www.radron.se).

KonsumentCentrum AB (org nr 556745-7980) är ett helägt dotterbolag till Sveriges Konsumenter. Bolaget ska enligt bolagsordningen bedriva rådgivning till konsumenter, utbildning i konsumentfrågor, informations- och opinionsbildande verksamhet, kvalitetssäkring och därmed förenlig verksamhet.

Styrelsen i bolaget består av:

Inger Persson, ordförande (även ordförande i Sveriges Konsumenter)

Harriet Gillberg (vice ordförande i Sveriges Konsumenter)

Örjan Brinkman (generalsekreterare i HSO, ersättare i Sveriges Konsumenters styrelse)

Jan Bertoft

Carina Lundgren

Bolagets VD är Jan Bertoft.



KonsumentCentrum AB lade i maj 2008 anbud på verksamhetsdrift av konsumentvägledning i stadsdelarna Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm och Östermalm och Hägersten-Liljeholmen. Vi fick uppdraget. Verksamheten startade i vår regi den 1 oktober.

Två erfarna vägledare bedriver nu telefon- och e-postrådgivning till de fem stadsdelarna. Telefontider är 9-11 och 13-15 vardagar. De sitter i Sveriges Konsumenters lokaler på Sveavägen 90 och har en egen telefonanknytning via Stockholms stads växel, 08-508 44 220. E-postadress är [radgivning@konsumentcentrum.se](mailto:radgivning@konsumentcentrum.se).

## Utdrag ur KonsumentCentrums anbud

### Inledning

Vi anser att vår roll som ideell konsumentorganisation med breda kontaktytor, bred kompetens och ägare av konsumenttidningen Råd & Rön gör oss mycket lämpade att driva denna typ av verksamhet. Vi arbetar sedan tidigare med många av de frågor som konsumentvägledarna möter i sitt arbete. Vår syn är att en fri marknad med ökad konkurrens, fler valmöjligheter och öppna gränser för varor och tjänster kräver starka, medvetna och välinformerade konsumenter. Våra roller är här att vara påverkande, informerande och opinionsbildande vilket gör att rådgivning passar naturligt in i vår verksamhet. Övriga delar av vår verksamhet kan utgöra ett nödvändigt stöd för konsumentvägledning. Vi har också sedan tidigare ett tätt samarbete med Konsumentverket och andra myndigheter.

Vår grundläggande syn på konsumentrådgivning är att den är absolut nödvändig, att den ska vara tillgänglig för alla och att den ska hålla hög kvalitet. Många tvister löses lokalt på ett informellt sätt och behöver inte belasta Allmänna reklamationsnämnden och domstolarna. Konsumentvägledning har varit en central och framgångsrik del av den svenska konsumentpolitiken och vi vill delta i att utveckla den.

Behovet hos allmänheten är stort, särskilt på en allt mer komplex marknad. Vi anger i vårt anbud vad vi kan leverera inom underlagets ramar och utifrån de svar vi fått på våra frågor.

Vi anser att det förebyggande arbetet också är en viktig del av verksamheten. Tyvärr ingår inte det i denna upphandling, men som vi nämner i bilaga 6 kan vi erbjuda utökade tjänster om beställaren så önskar.

Vi är också villiga att föra samtal om andra telefontider, eftersom de som angetts i underlaget kommer att fungera dåligt för många som arbetar normala kontorstider.

### Ledningssystem

Ledningssystemet är KonsumentCentrum AB:s verktyg för att säkerställa konsumenternas, medarbetarnas, företagets och uppdragsgivarens tillfredställelse med verksamheten.

Ledningssystemet hanterar förhållandet till omvärlden och det interna arbetet. KonsumentCentrum AB har en tjänsteanpassad ledningsstruktur. I vår organisationspyramid återfinns konsumenterna överst, sedan följer konsumentvägledarna, företaget och beställare. De normer för god service som KonsumentCentrum vill ska råda gentemot konsumenterna råder också internt.

### **Kvalitetsarbete**

Viktiga kvalitetsfaktorer ur konsumentens perspektiv är konsumentvägledarens kunskaper, engagemang och bemötande. Tillgänglighet, d v s att konsumenterna har möjlighet att nå konsumentvägledarna via telefon, e-post eller vanligt brev och få svar så snabbt som möjligt, är en kvalitetsfaktor.

I kvalitetsarbetet ingår en klagomålspolicy som innebär att ledningen ska fånga upp och ta om hand klagomål samt stödja konsumentvägledarna.

Dokumentation är väl strukturerad och tydlig och ska ske via Konsumentverkets databas.

Kompetensutveckling för personalen är en viktig del i vårt kvalitetsarbete.

Undersökning av Nöjd Kund-karaktär genomförs varje år under september-oktober månad, med start 2009.

Bolagets omvärldsbevakning av konsumentfrågor sker via flera kanaler, där Konsumentverkets webbplats Portalen, Sveriges Konsumenter och Råd & Rön är viktiga element. Bevakningen leder till att vår personal alltid är uppdaterad och insatt i den senaste utvecklingen på konsumentområdet.

### **Information intern och extern**

Intern information sker via e-post, intranätet och arbetsplatsmöten.

Konsumenterna informeras via Stockholms stads hemsida. Sveriges Konsumenters och företagets mediekontakter borgar för att information om konsumentvägledning också når ut till allmänheten via massmedia.

### **Ekonomi- och verksamhetsuppföljning**

Uppföljning av verksamhet och budget sker varje månad, dessutom i samband med beställarens tertialrapporter och bokslut. Via Konsumentverkets databas "Konststat" erhålles statistik om antalet samtal och vilka ämnesområden som konsumenterna ställt frågor om. Varje höst undersöks dessutom hur nöjda konsumenterna är med erbjuden service via en undersökning av karaktären Nöjd Kund.

### **Policydokument**

Formella policydokument har ännu ej antagits av styrelsen i det nystartade bolaget KonsumentCentrum. Följande dokument avser bolaget att anta:

*Arbetsmiljöpolicy;* bolaget lägger stor vikt vid förebyggande hälsoinsatser och erbjuder företagshälsovård.

*Jämställdhets policy;* på arbetsplatsen undersöks regelbundet arbetsrutiner, attityder, språkbruk som är eller som kan uppfattas som könsdiskriminerande.

*Miljö- och etikpolicy;* miljö och etikaspekter är viktiga utgångspunkter för våra inköp. Engångsartiklar undviks där så är möjligt. Sopsortering är införd på kontoret, energieffektivisering pågår ständigt, Vi åker om möjligt tåg vid tjänsteresor.



## Verksamheten

KonsumentCentrum AB avser att för beställarens räkning sköta driften av konsumentvägledning via telefon och e-post till allmänheten i olika konsumentfrågor gällande konsumenträttslig lagstiftning, information inför ett köp eller råd vid reklamationer och tvister mellan konsument och näringsidkare. Telefoni ska via en teknisk direktkoppling ske direkt via stadens växelnummer. Personalen i stadens växel ska också koppla samtal vidare, efter kontroll av att dessa bor i stadsdelar med rätt till service.

Målet är att ge medborgarna i stadsdelarna Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm och Östermalm och Hägersten-Liljeholmen en konsumentvägledning med hög kvalitet och tillgänglighet utifrån de förutsättningar som ges. Det innebär bland annat att dagens nivå på antalet kontakter med allmänheten – ca 800 per månad – utgör en målsättning, men samtidigt inte kommer att kunna utökas inom givna ramar.

KonsumentCentrum AB:s personal ska ge en god service och ha god kännedom om sina arbetsuppgifter. Arbetsledning kommer att utgöras av VD:n för bolaget eller av denne förordnad person.

KonsumentCentrum kommer att i samråd med beställaren arbeta för att utveckla sin verksamhet för att motsvara befintliga och kommande krav. Statistikstöd och kompetensutveckling erhålls i första hand av Konsumentverket. Samordning, omvärldsanalys och problemuppfångning kommer att ske i samarbete med andra konsumentvägledare, med Konsumentverket samt internt inom Sveriges Konsumenter, inkluderande tidningens Råd & Rön.

### Utom anbud

Vi noterar också att telefontiderna i anbudsunderlaget är bestämda till två timmar på förmiddagen och två timmar på eftermiddagen. Vi anser det vara rimligt att det ska vara möjligt att åtminstone någon dag i veckan ringa under lunch- och kvällstid. Många konsumenter har inte möjlighet att ringa från sina arbetsplatser under kontorstid. Om intresse finnes hos beställaren kan vi diskutera och erbjuda andra öppettider.

Något förebyggande arbete till företag, skolor ingår inte, men kan erbjudas av KonsumentCentrum AB om beställaren så önskar. Inte heller ingår rådgivning till företag. Även denna tjänst kan erbjudas om beställaren så önskar.

## Utdrag av avtalet

*mellan Norrmalms stadselsförvaltning (på uppdrag av alla fem stadselarna) och KonsumentCentrum AB.*

### **Avtalstid och tillträde**

Avtalstiden är fr.o.m. 1 oktober 2008 t.o.m 31 september 2010. Om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor i två år. Överenskommelse om förlängning skall vara skriftlig och träffas senast tre månader före avtalstiden utgång (30 juni 2010).

Avtalet gäller endast under förutsättning att upphandlingskontrakt undertecknats av parterna, samt att tilldelningsbeslut och eventuell dom vinner laga kraft.

### **Överlåtelse av avtal och underutförare**

Detta avtal och den häri reglerade verksamheten får av Entreprenören inte, varken helt eller delvis, utan Beställarens skriftliga medgivande överlåtas på eller uppdras åt annan.

### **Skatter mm**

Entreprenören förbinder sig att under hela avtalstiden fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter. Entreprenören garanterar att dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav. Beställaren kommer löpande kontrollera att Entreprenören fullgör sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

### **Övertagande**

Ett bra övertagande förutsätter att berörda (avlämnande och övertagande utförare) och beställaren i alla avseenden arbetar för att övertagandet av verksamheten ska organiseras så att det sker på ett sätt som inte medför några brister i konsumentvägledning till allmänheten. Det förutsätts att entreprenören medverkar i förberedelserna för övertagandet av entreprenaden. Vidare ska entreprenören utse en person som ansvarar på plats för övertagandet

Entreprenören ska ha en konkret plan för hur presentation av företaget, hur övertagandet av verksamhetsdriften och personal kommer att ske. Denna ska kunna redovisas för beställaren, allmänheten och berörd personal.

## Uppdragets utförande

### **Allmänt**

Uppdraget gäller att, för beställarens räkning, sköta driften av konsumentvägledning via telefon och e-post till allmänheten i olika konsumentfrågor gällande konsumenträttslig lagstiftning, information inför ett köp eller råd vid reklamationer och tvister mellan konsument och näringsidkare.

Entreprenörens personal ska ge en god service och ha god kännedom om sina arbetsuppgifter för att kunna motsvara beställarens behov. Det gäller att visa initiativförmåga och att självständigt kunna lösa aktuella problem som kan uppkomma inom uppdragsområdet.



Konsumentvägledningen ska vara bemannad så att allmänhetens behov av konsumentvägledning kan tillgodoses måndag till fredag, dock inte helgdagar.

Telefontider är kl 09:00 – 11:00 och 13:00 - 15:00 måndag till fredag, dock inte helgdagar.

## **Personal, arbetsledning m.m.**

### **Arbetsledning**

Entreprenören ska säkerställa att det i verksamheten finns arbetsledning måndag till fredag. Detta ska genomföras så att det finns en tydligt utpekad ansvarig, som personal och allmänheten kan identifiera.

### **Personal, omfattning utbildning mm**

Entreprenören ska anställa och ansvara för personal i egenskap av arbetsgivare med beaktande av vid var tid gällande lagar och avtal. Anlitar entreprenören underentreprenörer förbinder sig entreprenören att av denne avkräva motsvarande utfästelse.

Entreprenören ska svara för att personalen har adekvat utbildning och lämplighet för arbetet. Entreprenören ska fortlöpande arbeta med kompetensutveckling av personalen.

Entreprenören ska anställa erforderlig mängd personal för att uppdraget ska utföras enligt avtal.

Entreprenören ska ha en plan för nyrekrytering av personal med relevant kompetens så att inte personalbrist uppstår. Vid rekryteringen ska entreprenören sträva efter en blandad ålders- och könsfördelning.

### **Meddelarfrihet**

Personal som är anställd i verksamheten ska beträffande verksamhet som omfattas av avtalet ha i huvudsak samma meddelarfrihet som råder för motsvarande offentligt anställd personal. Denna meddelarfrihet ska dock inte omfatta uppgifter som avser affärsförhållande, eller som allmänt sett kan rubba konkurrensförhållande för entreprenören. Vidare råder det inte meddelarfrihet för uppgifter om enskildas personliga och privata ekonomiska förhållanden eller som rör säkerhet. I meddelarfriheten innefattas inte heller information som gäller pågående förhandlingar rörande löne- eller andra anställningsvillkor eller som är hemlig enligt lag. Personer i ledande ställning i företaget, eller därmed jämförlig ställning, omfattas inte av den här angivna meddelarfriheten. Det åligger entreprenören att informera berörd personal om den meddelarfrihet som ska råda i verksamheten.

### **Antidiskriminering**

a) Entreprenören skall vid utförandet av den avtalade tjänsten följa vid varje tidpunkt gällande antidiskrimineringslagstiftning. De lagar som avses för närvarande är 16 kap 8 och 9 §§ brottsbalken, jämställdhetslagen (1991:433), lagen (1999:130) om åtgärder mot diskriminering i arbetslivet på grund av etnisk tillhörighet, religion, eller annan trosuppfattning, lagen (1999:132) om förbud mot diskriminering i arbetslivet på grund av funktionshinder, Lagen (1999:133) om förbud mot diskriminering i arbetslivet på grund av sexuell läggning, lagen (2003:307) om förbud mot diskriminering, lagen (2001:1286) om

likabehandling av studenter i högskolan och lagen (2006:67) om förbud mot diskriminering och annan kränkande behandling av barn och elever.

b) Entreprenören är under avtalstiden skyldig att på begäran av staden skriftligen redovisa de åtgärder som vidtagits med anledning av förpliktelse enligt §1. Tiden för redovisning skall vara minst en vecka, om inte längre tid överenskommits.

c) Eftersom det är av mycket stor betydelse för staden att entreprenörerna lever upp till grundläggande demokratiska värderingar skall en lagakraftvunnen dom mot en straffbestämmelse eller ett förbud mot diskriminering enligt de lagar mot diskriminering som angetts i §1 anses utgöra ett väsentligt kontraktsbrott. Den upphandlande myndigheten äger i dessa fall rätt att häva avtalet.

### **Arbetsmiljö**

Entreprenören ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete.

Samordningsansvaret regleras av arbetsmiljölagen (AML). Överenskommelse om samordningsansvar ska träffas när två eller flera arbetsgivare samtidigt bedriver verksamhet på ett gemensamt arbetsställe. Detsamma gäller vid anlitande av underentreprenör. Oberoende av detta har varje arbetsgivare arbetsmiljöansvar för sina egna anställda.

## **Förutsättningar och krav på driften**

### **Samverkan och informationsplikt**

Entreprenören och beställaren ska samverka för skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande. Vidare är entreprenören och beställaren skyldiga att så snart det är möjligt informera varandra om viktiga förändringar som kan påverka förutsättningarna för vardera partens åtaganden och ansvar.

### **Stadens uppföljning och utvärdering**

God samverkan mellan beställaren och entreprenören är en viktig förutsättning för att entreprenören ska lyckas med sitt uppdrag.

Entreprenören ska ge beställaren insyn i verksamheten och samarbeta så att beställaren, revisorer m.fl. kan genomföra tillsyn, uppföljningar och utvärderingar enligt följande:

- Beställaren har rätt att genomföra granskning av verksamheten.
- Entreprenören ska ge beställaren insyn i företagets ekonomiska ställning genom att, senast en månad efter att årsredovisning fastställts, lämna en skriftlig verksamhetsberättelse med bokslut och balansräkning. Entreprenören skall vidare årligen vid samma tidpunkt lämna en skriftlig redogörelse om verksamheten.
- Stadens revisorer skall äga rätt att på samma sätt som i verksamhet i kommunal regi kontrollera och utvärdera verksamheten. Entreprenören förbinder sig att aktivt medverka vid och underlätta deras arbete.



***Allmänhetens rätt till insyn***

Entreprenören ska ge allmänheten insyn i verksamheten på sätt som stadgas jml. 3 kap 19 § kommunallagen, vilket innebär att staden har rätt begära ut material från entreprenören som kan vara intressant för medborgarna att få del av.

Dokumentation ska handhas på ett betryggande sätt.

***Lokaler, telefoni m.m.***

Entreprenören svarar för att lämpliga lokaler som krävs för uppdragets utförande finns tillgängliga.

Entreprenören svarar för alla löpande kostnader för verksamhetens genomförande enligt avtal såsom telefoni, IT, förbrukningsmaterial m.m.

Telefoni ska kopplas via stadens växelnummer 508 XX XXX.

Beställaren fakturerar entreprenören för abonnemangs- och samtalskostnader.

***Försäkringar***

Entreprenören skall teckna och under avtalstiden vidmakthålla ansvarsförsäkring samt andra erforderliga försäkringar som håller Beställaren skadeslös vid skada. Entreprenören skall styrka att han tecknat ovan nämnda försäkringar genom att tillställa beställaren kopia på försäkringsbrev, först i samband med avtalets undertecknande och därefter när verksamhetsberättelse överlämnats. Entreprenören förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal och allmänheten.